

**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
FICHA TÉCNICA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA 2026**

OBJETO (JUSTIFICACIÓN)

La contratación del servicio especializado de limpieza y asepsia para diversos inmuebles del **ISSSTELEON** a fin de mantener en óptimas condiciones las instalaciones del Instituto, y con ello otorgar un servicio de calidad para los derechohabientes así como los empleados que laboran en sus instalaciones.

Las características correspondientes del servicio objeto del presente documento corresponden a lo solicitado por la Dirección de Administración, por lo que no se aceptará proposición alternativa que demeriten la calidad de este servicio.

ALCANCE Y HORARIOS

Se requiere la contratación del servicio de limpieza a fin de cubrir el aseo íntegro de las instalaciones del instituto comprendiendo: Oficinas Administrativas, Clínica y Estacionamientos.

Se deberán de considerar un máximo de 2800 turnos y un mínimo de 2400 turnos laborales a partir del día siguiente a la fecha de adjudicación del fallo, hasta el 31 de diciembre del año en curso para mantener perfectamente aseadas las áreas descritas en esta ficha técnica, la empresa deberá de contar con personal suficiente y disponible para cubrir el 100% de las jornadas contratadas, lo anterior con los siguientes horarios:

Para las áreas de la Oficinas Administrativas:

Matutino de las 06:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

Vespertino de las 12 pm a 20:00 horas de lunes a viernes

Para el área de Clínica:

Lunes a Domingo

Matutino de las 06:00 a 14:00 horas

Vespertino de las 14:00 a 22:00 horas

Nocturno de las 22:00 a 06:00 horas.



******Los horarios antes descritos pudieran cambiar y/o extender de forma ocasional de acuerdo a la necesidad del área operativa (ISSSTELEON).

- I. Los lugares para la prestación del servicio serán:
 - ✓ Oficinas Administrativas: Matamoros 319 Poniente, Col. Centro Monterrey, N.L.
 - ✓ Clínica: Pino Suarez 601 Sur, Col. Centro Monterrey, N.L.
- II. El rol para el servicio de limpieza y asignaciones, será entregado al momento de su adjudicación por la SUPERVISIÓN de LIMPIEZA.
- III. El Servicio de Limpieza se realizará:
 - ✓ Oficinas administrativas: de lunes a viernes con excepción de los días decretados como festivos por la Ley Federal del Trabajo.
 - ✓ Clínica: los 365 días del año o según lo indique el personal asignado por la Dirección de Administración.

TERMINOS Y CONDICIONES:

La CONVOCANTE en cualquier momento, durante el tiempo que el licitante ganador preste el servicio podrá reasignar al interior de las áreas conforme a las necesidades del servicio al cuerpo de limpieza, de igual forma podrá reubicar en cualquier otra de las instalaciones de la convocante a los elementos cuando así lo determine, o la necesidad del servicio lo requiera.

La Dirección de Administración tendrá el derecho de veto justificado del personal que no cumpla con los requisitos para el servicio solicitado o el estándar de calidad del servicio a discreción del instituto, informando por cualquier medio al supervisor en turno o quien el **PROVEEDOR** designe y deberá ser reemplazado por la empresa en un plazo no mayor a 24 horas; y posteriormente ratificará dicha solicitud mediante escrito a la compañía prestadora del servicio, especificando los motivos del veto. El **ISSSTELEON** no podrá permanecer sin servicio de limpieza, por lo que, si por alguna causa el personal es vetado, algún otro elemento o supervisor deberá de permanecer al cuidado del área asignada, hasta que el personal de relevo se presente.

El **ISSSTELEON** podrá realizar la supervisión de los elementos asignados por el LICITANTE GANADOR para el cumplimiento del objeto de este contrato, con el fin de constatar que las actividades se lleven a cabo en los términos previstos por el **ISSSTELEON**.



El PROVEEDOR deberá cumplir con las normas de calidad (Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas o las Normas de Referencia Aplicables), debiendo enunciarlas, cuyo cumplimiento sea aplicable para demostrar que los servicios de contratación a la que hace referencia la presente convocatoria cumplen con los estándares de calidad o unidades de medida requeridas.

El PROVEEDOR se compromete a que su personal estará capacitado en el manejo de los insumos a utilizar en el área de trabajo donde se utilicen materiales o sustancias bio-peligrosas y/o infectocontagiosas conforme a la Norma 087-ECOL-SSA1-2002 Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo y/o NOM-010-STPS-0214 Agentes químicos contaminantes del ambiente laboral, Norma Oficial Mexicana NOM-018-STPS-2015, Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.

El PROVEEDOR está obligado a proporcionar en tiempo y forma, la información que en su momento se le requiera por parte de la Contraloría y Transparencia Gubernamental del Estado y/o el órgano de control interno, a través de auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen de conformidad con el artículo 78 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León y del 120 del Reglamento de la misma Ley.

El personal de limpieza que emplee el PROVEEDOR para otorgar los servicios de limpieza, deberá contar con uniformes adecuados, el equipo de protección personal necesario y gafete de identificación con fotografía proporcionada por su empresa y utilizarlo diariamente en la realización de sus labores dentro de las instalaciones propiedad del ISSSTELEON.

El personal deberá presentarse de acuerdo a las siguientes características:

- Perfectamente identificado (gafete).
- Apto física y mentalmente para la labor que llevará a cabo a discreción del ISSSTELEON.
- Uniformado apropiadamente para su labor incluyendo equipo de seguridad personal necesario.
- Ser mayor de edad.
- Reunir las características de responsabilidad y actitud de servicio.
- Tener buena higiene personal.
- Gozar de buena salud.
- Contar con el adiestramiento necesario para desempeñarse efectivamente en su puesto de trabajo.



Asimismo dicho personal deberá regirse bajo los lineamientos, políticas, valores del ISSSTELEON y bajo sanas conductas (no alcoholizados, no drogados, no conductas delictivas o que atenten a la moral, etc.)

El PROVEEDOR deberá designar un supervisor para el servicio de limpieza por cada turno e inmueble objeto del servicio; quien se encargará de coordinar y verificar a diario la programación de trabajo, asistencia del personal, suplir al personal faltante, verificar que no falten materiales y equipo de limpieza en coordinación con la Dirección de Administración del ISSSTELEON y con la COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES del Instituto. El personal deberá de acatar las indicaciones del personal de supervisión del PROVEEDOR de acuerdo a las necesidades del servicio en cada área, El supervisor en turno y lugar, llenará diariamente la bitácora proporcionada por ISSSTELEON para registrar la hora, el personal y los trabajos realizados en cada área, además deben de contar con los conocimientos de mejores prácticas de limpieza.

El **ISSSTELEON** no podrá permanecer sin el servicio de limpieza, por lo que si por alguna causa el personal es vetado, deberá de permanecer al servicio del área asignada, hasta que el personal de relevo se presente.

El PROVEEDOR queda obligado a cumplir con la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social y asumirá todas las obligaciones derivadas de los contratos de trabajo, su cumplimiento y demás responsabilidades económicas por los trabajos que se encomiendan, incluyendo toda clase de daños contra el ISSSTELEON, terceros en sus bienes o en las personas, así como, cumplir con las obligaciones y prestaciones que establece la Ley Federal del Trabajo. En caso de accidente de trabajo a sus empleados, la empresa absorberá todas las responsabilidades, liberando al ISSSTELEON de responsabilidad alguna a este respecto. El ISSSTELEON no será patrón sustituto.

En caso de que el licitante que resulte adjudicado tuviera problemas de carácter laboral con sus empleados y de estos resultara un paro o huelga, se suspenderán los efectos del contrato, quedando la CONVOCANTE en libertad de contratar estos servicios con otra compañía.

El PROVEEDOR se obliga y compromete a que la prestación del servicio de limpieza se realice de acuerdo a las condiciones establecidas por el ISSSTELEON, con apego a la normatividad aplicable al servicio, y que se preste con la mayor calidad y eficiencia, buscando en todo momento la excelencia; además, deberá de contar con registro ante el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados y Obras Especializadas (REPSE) estipulado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).



La COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES del Instituto proporcionará el material suficiente para el desempeño de las labores, el cual deberá ser utilizado con economía y eficiencia además de implementar una cultura de cuidado y seguridad para la correcta manipulación de los productos de limpieza.

El ISSSTELEON tendrá en todo momento de la vigencia del contrato el derecho de verificar y corroborar que EL PROVEEDOR cumpla con toda la normativa aplicable a su rubro y tomar acción en caso de encontrar incumplimiento.

El PROVEEDOR deberá contar con un enlace administrativo disponible en cada uno de los turnos para la comunicación directa con el personal que designe el ISSSTELEON y control de su personal inclusive en sábados, domingos y en su caso días festivos.

El **ISSSTELEON** realizará durante la vigencia del contrato, evaluaciones de los servicios proporcionados, para verificar que cumpla con las especificaciones y calidad requerida en el mismo.

VIGENCIA DE CONTRATO

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado de Nuevo León requiere la contratación de un **SERVICIO DE LIMPIEZA** a partir del día siguiente de la fecha de fallo adjudicación, al 31 de diciembre del 2026.

FORMA DE PAGO

La forma de pago será mensual por la totalidad de jornadas efectivamente cubiertas durante el mes, previa entrega de reporte elaborado por la Jefatura de Limpieza adscrita a la Dirección de Administración corroborando la cantidad de jornadas laboradas y se realizará por medio de transferencia electrónica de fondos, el proveedor enviará la factura correspondiente. El proveedor deberá proporcionar la información completa para la transferencia electrónica de fondos, la cual debe coincidir con la denominación social del adjudicado. El pago se realizará dentro de los 30 días siguientes a la recepción a conformidad de la factura correspondiente.

PENALIZACIONES

Se aplicará una pena convencional con corte mensual a cargo del **PROVEEDOR**, tomando como base del cálculo el monto que genere el total de las jornadas efectivamente laboradas durante el mes en cuestión y considerando el porcentaje de asistencia mensual para aplicar en su caso, un descuento de acuerdo con la siguiente tabla:



% de asistencia mensual	% de descuento
Mayor o igual a 90	0%
Mayor o igual a 80 y menor que 90	10%
Menor a 80	15%

El porcentaje de asistencia es el cociente del número de turnos efectivamente laborados entre el número de turnos laborables o solicitados en el período mensual.

La pena convencional será independiente al derecho que tiene el **ISSSTELEON** de reclamar daños y perjuicios por el incumplimiento y del derecho de no liquidar los servicios no suministrados, proporcionados o ejecutados. Dicha pena no podrá exceder el importe de la garantía de buen cumplimiento del contrato y será independiente a la opción de rescisión establecida en este contrato. La penalización dejará de contarse al momento en el que el servicio sea prestado.

La pena convencional se hará efectiva en su caso mediante la expedición de Nota de Crédito mensual a favor del **ISSSTELEON**, independientemente de que el **ISSSTELEON** opte por hacer efectiva la garantía de buen cumplimiento del contrato, reservándose el **ISSSTELEON** el derecho de rescindir el contrato.



LIC. JUAN ENRIQUE VILLARREAL SALAZAR
Director de Administración de Isssteleón.

